



Les outils de gestion stratégiques

ADMISSIONS[®]
Porteur d'experts



MANAGEMENT

EN MILIEU HOTELIER

CAS PROFESSIONNELS

SOCIÉTÉ ADMISSIONS 'RÉSEAU D'EXPERT'
M. Patrick POZNIAK
CONSULTANT-EXPERT EN GESTION ET POLITIQUE D'ENTREPRISE
Paroi Nord de La Grande Arche
1, Parvis de La Défense
92044 PARIS LA DEFENSE CEDEX
N° SIRET : 412383234

I. Présentation du métier dans l'hôtellerie : Le poste de Gouvernante -	3
En quoi consiste ce métier ?.....	3
Les formations et les diplômes	3
Définition du poste : Le Management du personnel d'étage.....	4
Accès à l'emploi métier	4
Conditions d'exercice de l'activité.....	4
Environnements de travail.....	4
résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis.....	4
I. Présentation du salarié : Fiche identité -	5
Identifiez / précisez vos aptitudes dans le domaine physique.....	5
Identifiez / précisez vos aptitudes dans le domaine cognitif	5
Identifiez / précisez vos aptitudes dans le domaine relationnel :	5
Identifiez / précisez vos aptitudes dans le domaine personnel :	5
L'approche du poste de travail	5
La connaissance de soi : Faire un bilan de ses acquisitions professionnelles -	7
II. les tests de personnalité -	9
Personnalité : traits physiques et moraux, comportements qui vous différencient des autres et affirment votre originalité.	9
Objectif Analyser le comportement sur le plan relationnel et social	9
Inventaire de personnalité	10
III. Comprendre le Management -	22
Définition d'une organisation -	22
La notion des objectifs -	31
La notion de planification-	37
Les parties prenantes de l'organisation -	38
Notion d'économie, de gestion, de Management -	40
IV. Le rôle du Manager -	43
Les niveaux du management : Le management stratégique -	43
Les niveaux du management : Le management opérationnel -	43
Le management opérationnel Les missions du manager opérationnel	44
de l'enseigne, pour atteindre les résultats escomptés.	44
Gestion et management : Le rôle du manager -	45
Gestion et management : Les trois grandes catégories de rôles -	46
Gestion et management : De nouvelles missions liées au Manager avec les évolutions économiques -	46
Gestion et management : Capacité d'adaptation et de flexibilité face à son environnement -	47
Les qualités du Manager -	48
Le métier du manager : Les savoir faire du manager -	49
Le métier du manager : Les styles de management du manager -	51
Le métier du manager : Les deux dimensions du management vertical et horizontal -	52
Diriger comme un chef d'orchestre: six fonctions clés du manager selon Mintzberg -	54
La fonction de décision du manager : Le pouvoir de décision du manager opérationnel -	55
La fonction du manager dans la gestion de projet : Le pouvoir du manager opérationnel -	59
V Le management d'équipe -	70
La constitution et l'évolution d'une équipe –	70
La forme sociale de l'équipe –	71
La relation managériale les bases fondamentales –	71
Les conditions de réussite de l'équipe –	72
Savoir choisir ses collaborateurs	72
bon équilibre entre les différentes format ions et personnalités	72
Savoir gérer les conflits et les situations délicates.....	73
L'organisation du travail de l'équipe : Missions ; TRT, délégation –	74
L'animation d'une équipe –	79

La notion de la performance -	84
La motivation des collaborateurs dans une équipe -	87
L'évolution de carrière dans l'entreprise : Valorisation de l'équipe -	90
L'application du droit de travail dans une unité -	97
Les enjeux de la rémunération -	101
Le travail collaboratif : Gardez le contact... malgré la distance-	103
VI. Comportement des collaborateurs et Communication professionnelle -	107
Le comportement professionnel : Les ressources personnelles	107
Le comportement professionnel L'apprentissage	107
Les facteurs explicatifs du comportement : L'approche par les caractéristiques psychologiques.....	108
Les facteurs explicatifs du comportement : L'approche par les besoins et les motivations	108
Les facteurs explicatifs du comportement : L'approche par la culture d'entreprise	109
Les moyens d'action du manager : L'action par l'élaboration d'un projet fédérateur.....	110
Les moyens d'action du manager : L'action sur le travail et son environnement.....	110
La communication verbale : L'écoute -	111
La communication non verbale : Une communication silencieuse -	115
Les outils de la communication professionnelle : La note interne de service-	117
Les outils de la communication professionnelle : Le compte rendu- -	118
Les outils de la communication professionnelle : Le rapport professionnel- -	119
VII. La gestion de la relation client : Le marketing centré vers le client -	120
Le concept de mercatique : Connaissance et la satisfaction du client -	120
L'évolution du comportement des clients et des consommateurs -	121
La mercatique individualisée ou Marketing one to one -	122
La mercatique interactive -	122
Bilan et perspectives -	123
Les notions de fidélisation et de mercatique après-vente -	123
Les raisons d'une politique de fidélisation et de mercatique après-vente -	123
La mesure de la satisfaction des clients -	124
VII. Les notions à connaître -	131
VIII. Les sources d'informations -	132